



GASD

Goudse Adviesraad Sociaal Domein

Aan: Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Gouda
per mail

Betr: Advies Cliënttevredenheidsonderzoek 2019

Gouda, 20 mei 2019

Geacht College,

Bij brief van 16 april jl. verzocht u de Goudse Adviesraad Sociaal Domein om mede namens de Goudse Cliëntenraad advies uit te brengen over de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek 2019 van de afdeling Werk en Inkomen (CTO W&I 2019).

Hierbij voldoen we aan uw verzoek.

De populatie van bijstandontvangers is heel divers van aard, qua opleiding, qua gezinssamenstelling, qua leefomstandigheden, qua migratie achtergrond, enz. Er is geen analyse van de samenstelling van de respondenten gemaakt en het is meer dan waarschijnlijk dat de verschillende categorieën bijstandontvangers niet evenredig onder de 313 respondenten zijn vertegenwoordigd. Met name degenen met een taalachterstand zullen sterk ondervertegenwoordigd zijn. Dat doet de vraag rijzen in welke mate de antwoorden op de gestelde vragen een representatief beeld geven voor de gehele populatie. Omdat de deelname aan het CTO op vrijwillige basis plaatsvindt, is het niet mogelijk een representatieve steekproef samen te stellen. Maar wij vragen ons niettemin af of met behulp van een paar extra vragen over de persoon zelf (leeftijd, achtergrond, opleiding, gezinssamenstelling e.d.) een analyse met wat meer diepgang mogelijk is. Het statistische materiaal kan dan ook in een meer exploratieve zin worden benut.

Advies 1: Bezie hoe door opnemng van een paar extra vragen een diepere analyse van de statistische data mogelijk wordt.

In dit verband stemmen wij graag in met het voornemen om in het najaar verdiepende interviews met cliënten te gaan houden. Daarin zal ook de voor succes cruciale relatie tussen de cliënt en de werkcoach en/of de inkomensconsulent aan de orde komen. Kan dat ook niet in het volgende CTO?

Advies 2: Neem over de relatie cliënt-werkcoach/inkomensconsulent in het volgende CTO een item op.

De duiding van de uitkomsten van het CTO is oppervlakkig, te positief gekleurd en ambitieeloos. Vaker dan incidenteel wijken de resultaten in negatieve zin af van het vorige CTO en/of van de referentiegroep zonder dat daar een verklaring voor wordt gegeven. We hebben er alle waardering

en begrip voor dat de transitie van de betrokken gemeentelijke afdelingen in volle gang is en dat daardoor alles nog niet zo goed gaat als zou moeten maar juist dan moet duidelijk aangegeven worden waar het beter moet en wat het ambitieniveau is.

Advies 3: Gebruik de uitkomsten van het onderzoek om een eigen ambitieniveau te formuleren.

Wij missen een beschouwing over de gevolgen van het CTO voor de gemeentelijke organisatie en medewerkers. Graag zouden wij dat ook wat breder willen trekken. Op allerlei onderdelen van het sociaal domein worden CTO's gehouden en ook daarnaast vinden peilingen plaats en zijn er signalen over zaken die wel goed gaan en zaken die niet goed gaan. En ook conclusies van intern-gemeentelijke bijeenkomsten kunnen worden betrokken bij de verbetering van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Wat doet de gemeente met die onderzoeksresultaten naar de eigen organisatie? Resulteert hieruit bijvoorbeeld structurele aandacht voor evaluatie van beleid en uitvoering? Wordt duidelijk dat inhoudelijke kennis een noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarde voor een goed functionerende gemeente is, maar dat de bejegening van cliënten met "empathische stevigte" minstens zo noodzakelijk is? Hoe verhoudt e.e.a. zich tot de gemeentelijke kwaliteitszorg?

Advies 4: Bed de verschillende cliënttevredenheidsonderzoeken en andere peilingen en signalen in een breder gemeentelijk kwaliteitsbeleid in. Laat zien dat de gemeente Gouda een lerende organisatie is.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Ton de Korte,

Voorzitter van de Goudse Adviesraad Sociaal Domein